



支援者のための
**ビジネス用アプリ(クラウド型)
導入支援**

.....
サポートブック

目次

第1章 ビジネス用アプリ（クラウド型）導入支援の全体像

1.	サポートブック作成の目的	1
2.	サポートブックの位置づけ	2
3.	小規模事業者のIT利活用の現状	3
4.	ビジネス用アプリの特徴	4
5.	支援者の役割	5

第2章 ビジネス用アプリ（クラウド型）導入支援のポイント

1.	ビジネス用アプリ導入支援について	6
	ステップ1 お困りごとの見える化	7
	ステップ2 現状の課題の見える化	9
	ステップ3 現状のIT利用状況の見える化	15
	ステップ4 有効性の高いビジネス用アプリを探す	17
	ステップ5 ビジネス用アプリの提示	19
	ステップ6 フォローアップ	21
2.	小規模事業者のお困りごと別ビジネス用アプリ（クラウド型）導入事例	23

第3章 「ここからアプリ」の活用方法

1.	「ここからアプリ」の紹介	31
2.	「ここからアプリ」の有する機能	32
3.	「ここからアプリ」の利用方法	34
4.	「ここからアプリ」の利用上の注意点	38
	様式集	39

※無断転載・複製を禁ず

発行 平成 31 年 3 月

独立行政法人 中小企業基盤整備機構

〒105-8453 東京都港区虎ノ門 3-5-1 虎の門 37 森ビル

第1章 ビジネス用アプリ(クラウド型)導入支援の全体像

1. サポートブック作成の目的

我が国の経済変化及び少子・高齢化に伴う社会構造の変化により、近年中小企業・小規模事業者（以下、「小規模事業者」という）に対して、生産性向上が求められており、その達成手段の一つとして、ITの導入があげられています。

また、スマートフォンやタブレットなどの普及に伴い、小規模事業者の周りには、手軽にITを導入するための環境が整い、売上向上や人手不足等の経営課題に対する解決策としてITの導入を意識した取組が可能になったといえます。

身近になったクラウド型のビジネス用アプリ（以下、「ビジネス用アプリ」という）は、使い勝手やコスト面などの点でも、小規模事業者が導入しやすいものであり、今後、全国の商工会・商工会議所や中小企業団体中央会、金融機関等の地域支援機関（以下、「地域支援機関」という）においても、ビジネス用アプリ導入支援が期待されるところで

す。
本サポートブックは支援者の皆様が、小規模事業者のビジネス用アプリ導入支援を実施するにあたり、お困りごとを聞く段階から、ビジネス用アプリ導入を経てフォローアップに至る一連のステップについて、その進め方の基本的な内容やポイントをおさえた手引書として、支援現場でご活用いただくことを目的として作成いたしました。

対象とする読者

- ・ビジネス用アプリ導入支援経験の浅い又は初めて携わる支援者

想定される活用方法

- ・ビジネス用アプリ導入支援の基本的な流れと知識を理解する
- ・本編中のノウハウや各種様式等を実際の支援現場で活用する

本サポートブックを、小規模事業者のビジネス用アプリ導入支援の現場で、支援者の皆様にご活用いただき、事業者の生産性向上を実現いただくことを、ご期待いたします。

2.サポートブックの位置づけ

国の掲げた未来投資戦略 2018 の中では、「2020 年までの 3 年間で全中小企業・小規模事業者の約 3 割に当たる約 100 万社の IT ツール導入促進を目指す」とされ、各方面における取組みが期待されています。

本サポートブックは、支援者の皆様が日々対応されているお客様の相談の中で、ビジネス用アプリの導入によって解決できる相談にどのように対応するか、その着眼点、支援方法を知り、独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下、「中小機構」という）が提供するビジネス用アプリ導入支援サイト「ここからアプリ」（以下、「ここからアプリ」という）（URL：<https://ittools.smrj.go.jp/>）とともに活用することで、小規模事業者のビジネス用アプリ導入を促進するためのものです。本サポートブックの位置づけは【図表 1 - 1】のとおりです。具体的には以下のとおりです。

① 相談

小規模事業者が、経営課題を地域支援機関に相談する。

② 参照

相談内容が、ビジネス用アプリ導入で解決可能かサポートブックを参照する。

③ 確認

中小機構が提供する「ここからアプリ」を確認し、課題解決に利用可能なビジネス用アプリの候補を確認する。

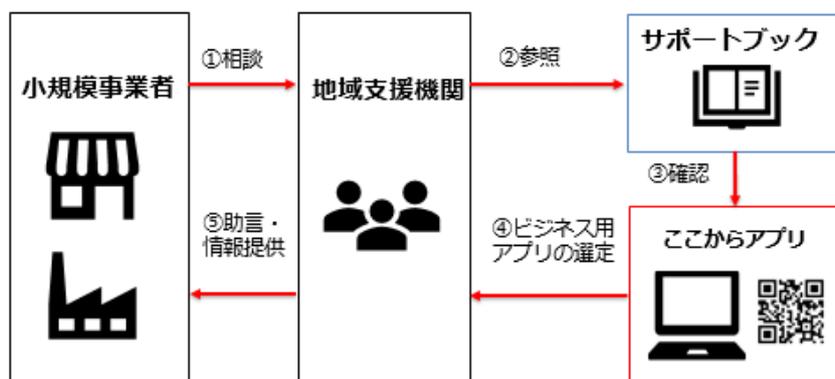
④ ビジネス用アプリの選定

「ここからアプリ」の中から課題解決に利用可能なビジネス用アプリ候補を選定する。

⑤ 助言・情報提供

「ここからアプリ」に記載されたビジネス用アプリの情報等を提示する。

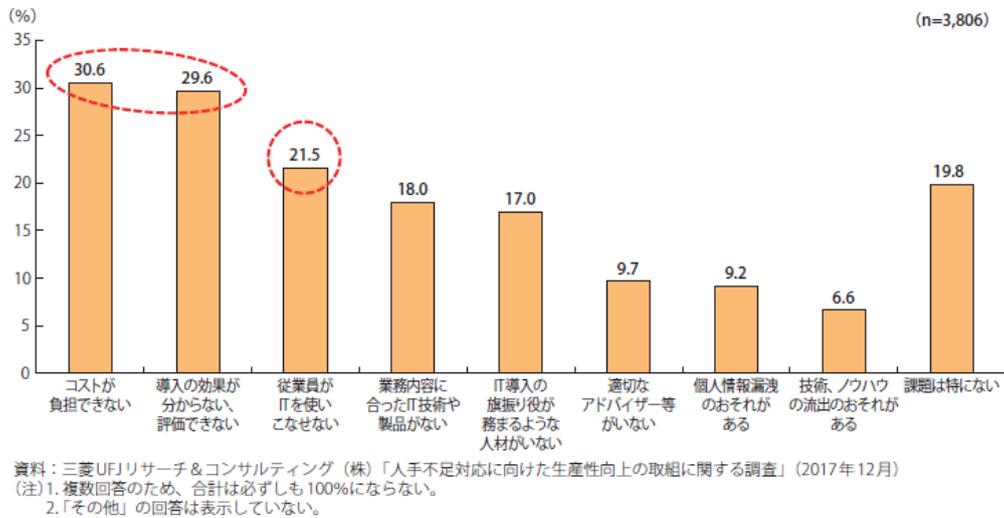
【図表 1 - 1】サポートブックの位置づけ



3. 小規模事業者の IT 利活用の現状

2018年版中小企業白書【図表1-2】によると、中小企業がIT導入・利活用を進めようとする際の課題として、「コストが負担できない」「導入の効果が分からない、評価できない」「従業員がITを使いこなせない」といった点があげられています。

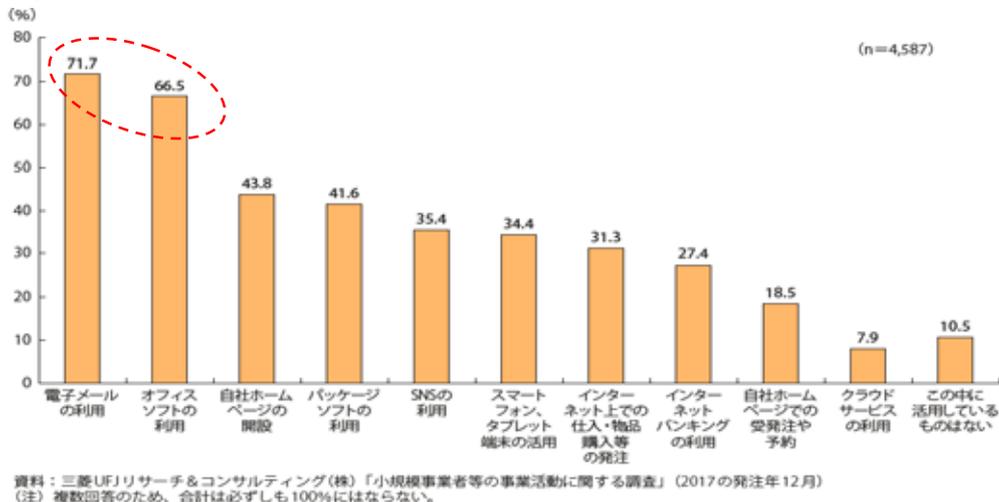
【図表1-2】IT導入・利活用を進めようとする際の課題



(出典)：2018年版中小企業白書(中小企業庁)

実際の、小規模事業者のITツール・サービスの利用状況は、2018年版小規模企業白書【図表1-3】によると、その多くは「電子メールの利用」「オフィスソフトの利用」に留まっていることがわかります。

【図表1-3】ITツール・サービスの利用状況



(出典)：2018年版小規模企業白書(中小企業庁)

また、中小機構が、2018年に中小企業経営者等に行ったIT導入に関するアンケート調査では、「ITを活用することで、業務効率化・生産性向上ができますか」との問いに、IT未導入企業の54%が「はい」と回答していることから、小規模事業者はIT導入の有効性は理解していると考えられます。一方で「コストが負担できない」「導入の効果が分からない、評価できない」「従業員がITを使いこなせない」といった理由により、IT導入をしていないということが、小規模事業者のIT導入・利活用の現状といえます。

4. ビジネス用アプリの特徴

これまで、自社の経営課題をITの導入により解決する方法は、一から独自開発をする方法や、市販流通しているパッケージソフトを購入する等、いくつかの方法がありました。こうした方法で、経営課題を解決した小規模事業者もいますが、多くの小規模事業者は、コスト（開発費用、サーバー等の設備保有）や人材確保（IT技術職、アップデートに伴う更新作業等）、導入後の作業（操作方法の習得、マスター登録等）が弊害となり、導入に至っていませんでした。

このような状況の中、経営課題の解決策として、ビジネス用アプリの導入が注目されています。ビジネス用アプリは以下の様な特徴があげられます。

- ① 初期導入費用・ランニングコストが低い。
- ② 試用版等で導入前に使い勝手を確認できる。
- ③ データ連携を行うことで、入力業務が削減できる。
- ④ 機能のアップデートが自動で行われる。

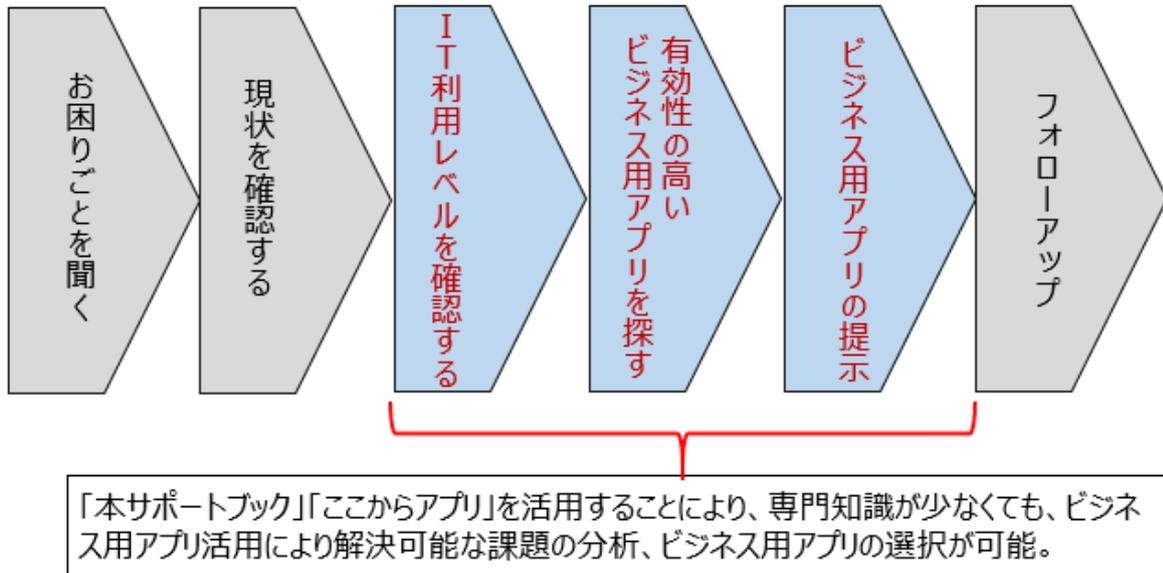
このように、ビジネス用アプリは、導入後の作業（操作方法の習得・マスター登録等）は従来の方法と変わらないものの、コストや人材確保に対する負担が小さいため、「コストが負担できない」「導入の効果が分からない、評価できない」「従業員がITを使いこなせない」といったIT導入を進めようとする際の課題を解消することができます。

ビジネス用アプリの普及に伴い、ITの利用形態は「買う・所有するもの」から「借りる・使用するもの」へと変わり、ビジネス用アプリ導入が身近なものとなっています。

5. 支援者の役割

小規模事業者のビジネス用アプリ導入支援における支援者側のアクションを簡易的に表したものが【図表 1 - 4】になります。

【図表 1 - 4】ビジネス用アプリ導入支援における支援者側のアクション



これまでの小規模事業者の IT 導入支援において支援者は、【図表 1 - 4】中の「IT 利用レベルを確認する」「有効性の高いビジネス用アプリを探す」「ビジネス用アプリの提示」については、その専門性の高さのため、ビジネス用アプリ提供事業者や専門家を頼りに支援を行っており、地域支援機関単独では対応が難しい状況でした。

一方で、中小機構が、2018 年に中小企業経営者等に行った IT 導入に関するアンケート調査では、IT 未導入企業の 75%が「導入効果やアプリなどの情報を求めている」という結果もでています。小規模事業者にとって身近な経営相談相手である支援者が、【図表 1 - 4】「ビジネス用アプリ導入支援における支援者側のアクション」を一貫して行い、小規模事業者の課題にあったビジネス用アプリ情報を提示することが、支援者の役割として求められています。

そのため中小機構では、IT の専門知識が少ない支援者でも、小規模事業者の経営課題がビジネス用アプリ導入で解決可能か分析、課題解決する為のビジネス用アプリの選択・提示が行えるよう「ここからアプリ」や本サポートブックを作成しました。

課題の分析・ビジネス用アプリの提示方法は第 2 章・第 3 章で記載します。

第2章 ビジネス用アプリ（クラウド型）導入支援のポイント

1. ビジネス用アプリ導入支援について

ビジネス用アプリ導入支援の全体像は【図表2-1】のとおりです。支援者が、小規模事業者の事業に関するお困りごとの相談を受け、適切なビジネス用アプリ選定のためのヒアリングを行い、選定を行っていくという進め方になっています。

本サポートブックでは、支援者は「支援者側のアクション」に整理された事項をステップ1から6の順番に行うこととしています。

- ステップ1 お困りごとの見える化
- ステップ2 現状の課題の見える化
- ステップ3 現状のIT利用状況の見える化
- ステップ4 有効性の高いビジネス用アプリを探す
- ステップ5 ビジネス用アプリの提示
- ステップ6 フォローアップ

また、支援の手法に加えて、実際に支援現場で利用できるツール類を【図表2-1】に例示、及び巻末に様式を添付してあります。加えて、ビジネス用アプリ導入支援に当たっては、中小機構が提供する「ここからアプリ」を有効な支援ツールとして活用する事ができます。当サイトの使い方については第3章に記載しています。

【図表2-1】ビジネス用アプリ導入支援の全体像

	小規模事業者のステップ	支援者側のアクション	ツール
ステップ1	現状・問題の見える化と課題の特定を行う	お困りごとの見える化	・お困りごとアプリ機能対応表 ・「ここからアプリ」
ステップ2		現状の課題の見える化	・現状確認シート（簡易版）
ステップ3		現状のIT利用状況の見える化	・IT状況調査票
ステップ4	ビジネス用アプリを解決策として導入する	有効性の高いビジネス用アプリを探す	・「ここからアプリ」
ステップ5		ビジネス用アプリの提示	・ビジネス用アプリ（試用版）等
ステップ6		フォローアップ	・質問と対応方針

ステップ1 お困りごとの見える化

ステップ1では、小規模事業者の相談に対し、支援者が、当該事業者の抱えるお困りごとがビジネス用アプリで解決が可能かどうかを確認していきます。

ビジネス用アプリ導入支援を行う際、まず始めに行うことは、小規模事業者のお困りごとを聞くことです。お困りごとのヒアリングをとおして、小規模事業者のお困りごとがビジネス用アプリで解決ができるか見込みをつける必要があります。

小規模事業者のお困りごとの解決方法は必ずしもビジネス用アプリ導入に限ったものではないため、日常業務や経営相談等の中で、その課題がビジネス用アプリ導入により解決が可能なものか確認することが重要です。

こうした、お困りごとがビジネス用アプリで解決可能かどうかを判断するツールとして【図表2-2】「お困りごとアプリ機能対応表」があります。

本表では、小規模事業者の代表的なお困りごとと、それを解決するビジネス用アプリの機能が例示されており、小規模事業者との対話の中で明らかになったお困りごとが、本表に提示されたものに類似しているかどうかを確認することで、そのお困りごとがビジネス用アプリで解決できる可能性が高いものかどうかを判断することができます。

【図表2-2】お困りごとアプリ機能対応表

確認	お困りごとの分類	お困りごとの詳細	お困りごとに対応する可能性のあるアプリ機能
<input type="checkbox"/>	売上	新規顧客を増やしたい	ホームページ作成、EC、予約管理、問い合わせ管理など
<input type="checkbox"/>		リピート顧客を増やしたい/成約率を上げたい	顧客管理、営業支援など
<input type="checkbox"/>	顧客満足度	顧客に合わせた商品・サービスを提供したい	顧客管理、営業支援、サロンシステムなど
<input type="checkbox"/>		顧客の利便性を向上したい	予約管理、決済など
<input type="checkbox"/>	利益率	余剰在庫を減らしたい/案件別の収支を把握したい	POS、オーダーエントリーシステム、販売管理など
<input type="checkbox"/>		問合せや予約受付を省力化したい/間違いをなくしたい	予約管理、サイトコントローラーなど
<input type="checkbox"/>		受発注作業を省力化したい/間違いをなくしたい	POS、販売管理、請求書発行など
<input type="checkbox"/>		経理や労務管理を省力化したい/間違いをなくしたい	会計、経費精算、給与計算、勤怠管理など
<input type="checkbox"/>		売上の把握や予測を簡単にしたい	顧客管理、営業支援、販売管理、会計など
<input type="checkbox"/>	人材・ナレッジ	作業を簡単にしたい(専門知識が要らないようにしたい)	会計、給与計算、人事・労務など
<input type="checkbox"/>		担当者間で資料を共有したり、意見交換がしたい	ビジネスチャット、グループウェアなど
<input type="checkbox"/>		時間や場所にとらわれず働けるようにしたい	勤怠管理、ビジネスチャット、グループウェアなど

小規模事業者へのヒアリングなどで明らかになったお困りごとの中で、「お困りごとの詳細」欄の内容に近いものがあった場合、チェックを入れる。「お困りごとに対応する可能性のあるアプリ機能」欄に記載のある機能を有するビジネス用アプリであれば、お困りごとの解決ができる可能性がある。なお、中小機構が提供する「ここからアプリ」では、本表「お困りごとの詳細」と連動した「お困りごと検索」の機能が搭載されている。

また、中小機構が提供する「ここからアプリ」でも、同様に「お困りごと検索」（第 3 章に詳細を記載）の機能を有しており、本サイトを利用することでも、小規模事業者のお困りごとに対応したビジネス用アプリがあるかどうか、また、どのようなビジネス用アプリがあるかを、あらかじめ確認することができます。

【図表 2 - 2】「お困りごとアプリ機能対応表」や「ここからアプリ」を活用し、小規模事業者のお困りごとがビジネス用アプリで解決できる可能性が高いと判断した場合は、「ステップ 2 現状を確認する」のステップに移り、小規模事業者の現状を小規模事業者と共に確認する必要があります。

なお、課題解決策の検討において、ビジネス用アプリの導入だけでは解決できないことも多くあり、IT だけで解決を図ろうとすると、結果、対策コストが大きくなってしまふことがあります。そのため、解決策をいわゆる『IT 系の解決策』だけでなく、人材教育や設備投資等の他の支援策も併せて、検討していくことも重要です。

ステップ2 現状の課題の見える化

ステップ2では、小規模事業者の課題を明確にするため、支援者は、小規模事業者の業務の現状を確認します。

ステップ1のツール等を利用し、小規模事業者のお困りごとがビジネス用アプリ導入により、解決可能であると判断された場合、次に行うべきことは現状業務の確認と整理です。

現状業務の整理を行うことで、ビジネス用アプリ導入に際し、どのような機能が必要となるか、その範囲を確認することができます。

現状業務の確認を行う際には、お困りごとに関連した業務の詳細と業務量を把握し、その業務のどのような点に負担を感じているか順を追ってヒアリングを行うことが有効です。

こうしたヒアリングのためのツールとして【図表2-3】「現状確認シート（簡易版）」を活用することができます。

【図表2-3】現状確認シート（簡易版）

	業務名	業務名1	業務名2	業務名3	業務名4	業務名5
現状の業務	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載					
	業務の量 ※定量的な内容を記載					
課題	困っていること					

本表を活用することで、小規模事業者の業務内容の定性的・定量的な把握と、その業務で困っていることについて確認（小規模事業者は見ていなかった課題の「気付き」）を行うことができます。

利用にあたっては、以下の手順に沿って【図表2-4】のとおり作成します。

- ①お困りごとに関連のある業務を伺い、表の「業務名」欄に記載する。
- ②「現状の業務」⇒「業務内容の詳細」欄に、現状の業務の内容を記載する。
- ③「現状の業務」⇒「業務の量」欄に、現状の業務の量（負荷の目安）を記載する。
- ④「課題」⇒「困っていること」欄に、現状業務において負担になっていることを記載する。

【図表 2 - 4】現状確認シート（簡易版）記載例

	業務名	レジ業務				
現状の業務	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載	食事の終わったお客様から伝票が提示され、伝票に記載のある金額を入力し会計を行う。その後のデータの入力等は手作業で行っている。	①小規模事業者のお困りごとに 関連のある業務を同一「業務名」 を記載する。			
	業務の量 ※定量的な内容を記載	11時～14時 1時間30名、17時～23時 1時間20名を処理している。閉店後、自宅で1時間程度、出力された伝票を基に会計ソフトへの入力作業を行う。	②現状の業務の内容をヒアリングし定性的に記載			
課題	困っていること	入力業務の負担が大きく、日々の売上げの詳細確認を行うことができていない。	③現状の業務の量をヒアリングし定量的に記載			
			④負担に感じていることを記載する			

作成した「現状確認シート（簡易版）」を用いることで、支援者は、定性的な業務内容と、定量的な業務量、困っていることを把握することができます。ビジネス用アプリ導入を検討する上で必要な機能と、効率化できる業務の量を把握することは支援者の重要な役割の一つです。

本表をビジネス用アプリの選定に利用する場合、支援者は、整理された内容について以下の観点から確認します。

- ①「業務名」欄に、その業務に対応するビジネス用アプリの種別（会計・人事労務等の対応する業務分野）が書き込まれており、導入検討の際にその業務分野に対応したアプリ種別を確認する。
- ②「業務内容の詳細」欄に、現状の業務内容が書き込まれているため、必要最低限対応すべき業務の内容に対応した機能を持つビジネス用アプリを選定する。
- ③「困っていること」欄に、現状困っていることが記載されるため、課題となる業務を改善する機能を持つビジネス用アプリを選定する。

こうした観点で本表を確認することで、ステップ4の有効性の高いビジネス用アプリを探す際に必要となるアプリ種別と、その機能を整理することができます。

参考① 現状確認シート（詳細版）と業務流れ図

本編ステップ2では、小規模事業者の現状業務の確認と整理のため【図表2-3】「現状確認シート（簡易版）」を使用し課題の見える化を行う方法を示しています。

小規模事業者の現状業務課題をより明確にし、よりの確な課題抽出ができるツールを以下に記載します。使用するツールは、【図表2-5】「現状確認シート（詳細版）」と【図表2-8】「業務流れ図」の2点で、各ツールの詳細は以下のとおりです。

（1）現状確認シート（詳細版）

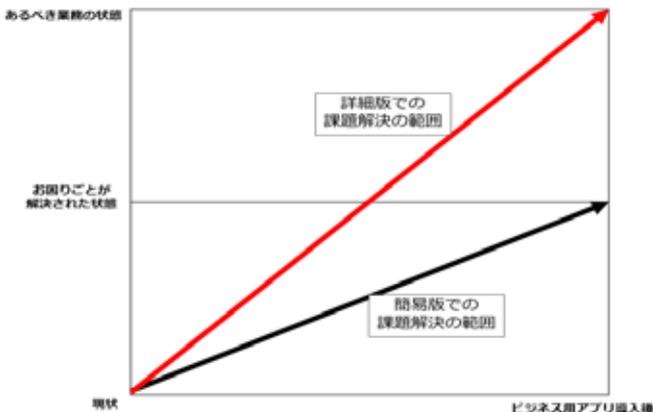
ビジネス用アプリを導入する際に、目の前のお困りごとの解決に留まらず、さらに大きな効果を得たい場合、課題を「困っていること」ではなく、「現状とあるべき業務の状態の差」として捉え、課題解決を図ることが有効です。その際に、活用ができるのが【図表2-5】「現状確認シート（詳細版）」です。

【図表2-5】現状確認シート（詳細版）

	業務名	業務名1	業務名2	業務名3	業務名4	業務名5
現状の業務	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載					
	業務の量 ※定量的な内容を記載					
あるべき業務の状態	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載					
	業務の量 ※定量的な内容を記載					
課題	現状とあるべき業務の状態の差					

【図表2-6】で整理をしているとおり、「現状確認シート（簡易版）」では課題解決を「現状の業務のお困りごとの解決」として定義しているのに対し、「現状確認シート（詳細版）」では、課題解決を、「あるべき業務の状態と現状との差の解消」と定義しています。

【図表 2 - 6】現状確認シート（詳細版）と現状確認シート（簡易版）の違い



本表を利用して業務の状況を整理することにより、「お困りごとの解決」に留まらない、「あるべき業務の状態」に向けたビジネス用アプリ導入を考えることができ、実現したい「あるべき業務の状態」の内容及びその業務に求められるビジネス用アプリの機能が明確になります。

利用の手順は以下のとおりです。

- ① お困りごとに関連のある業務を伺い、表の「業務名」欄に記載する。
- ② 「現状の業務」⇒「業務内容の詳細」欄に、現状の業務の内容を記載する。
- ③ 「現状の業務」⇒「業務の量」欄に、現状の業務の量を記載する。
- ④ 「あるべき業務の状態」⇒「業務内容の詳細」欄に、理想とする業務の内容を記載する。
- ⑤ 「あるべき業務の状況」⇒「業務の量」欄に、理想とする業務量を記載する。
- ⑥ 「課題」⇒「現状とあるべき業務の状態の差」欄に、現状業務において困っていること、負担になっていることを記載する。

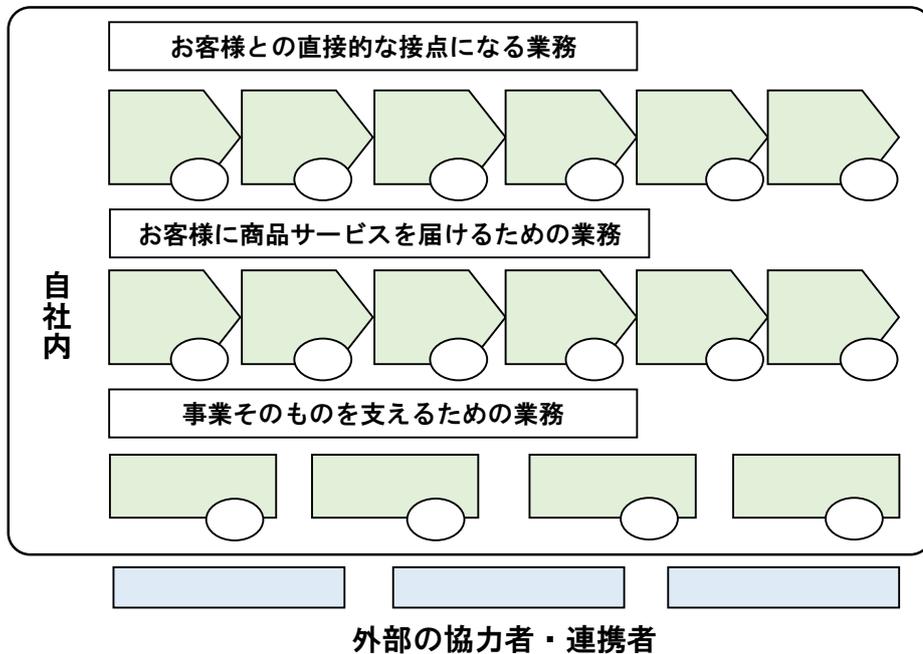
【図表 2 - 7】現状確認シート（詳細版）の記載例

	業務名	レジ業務	
現状の業務	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載	食事の終わったお客様から伝票が提示され、伝票に記載のある金額を入力し会計を行う。その後のデータ入力等は手作業で行っている。	①お困りごとに関連のある業務を伺い、「業務名」を記載する
	業務の量 ※定量的な内容を記載	昼食時で100名程度、夕食時で200名程度を処理している。閉店後自宅で1時間程度出力された伝票の内容を基に会計ソフトへの入力作業を行う。	②現状の業務の内容をヒアリングし、定性的に記載する
あるべき業務の状態	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載	通常のレジの機能に加え、日々の売り上げの詳細がリアルタイムで確認できる。また、レジに入力したデータは自動的に会計ソフトに転送される。	③現状の業務量をヒアリング、定量的に記載する
	業務の量 ※定量的な内容を記載	アプリで自動的にデータ集計、会計ソフトへのデータ転送が行われており、集計入力の手間がなくなる（0時間）。	④理想とする業務の内容を記載する
課題	現状とあるべき業務の状態の差	レジに集計機能が無く、また会計ソフトへのデータ転送も手作業であるため、集計・入力を別途行う必要がある。	⑤理想とする業務量を定量的に記載する
			⑥ 現状（②③）とあるべき業務（④⑤）の差を記載する

(2) 業務流れ図

限られたコスト・人員の中で日々の業務を行いながら個々の課題を解決していく必要がある小規模事業者にとっては、一度に全ての課題を解決していくことは困難です。比較的人員・作業負担の大きい課題から優先的に取り組むことで、早期に大きな効果を得ることが出来ます。現状確認を【図表2-8】「業務流れ図」を用いて、事業で行っている業務を、できる限り丁寧に洗いだしていくことも有効です。

【図表2-8】業務流れ図



本表では、自社で行う業務を、①お客様との直接的な接点になる業務、②お客様に商品サービスを届けるための業務、③事業そのものを支えるための業務、に分類し、①②については、業務の流れ順に記載します。また、外部協力者を記載することで、その業務が自社内で完結する業務かそうではないかを把握することができます。

その後、それぞれの業務の「負担感」や「業務にかかる時間」を数値で表していきます。

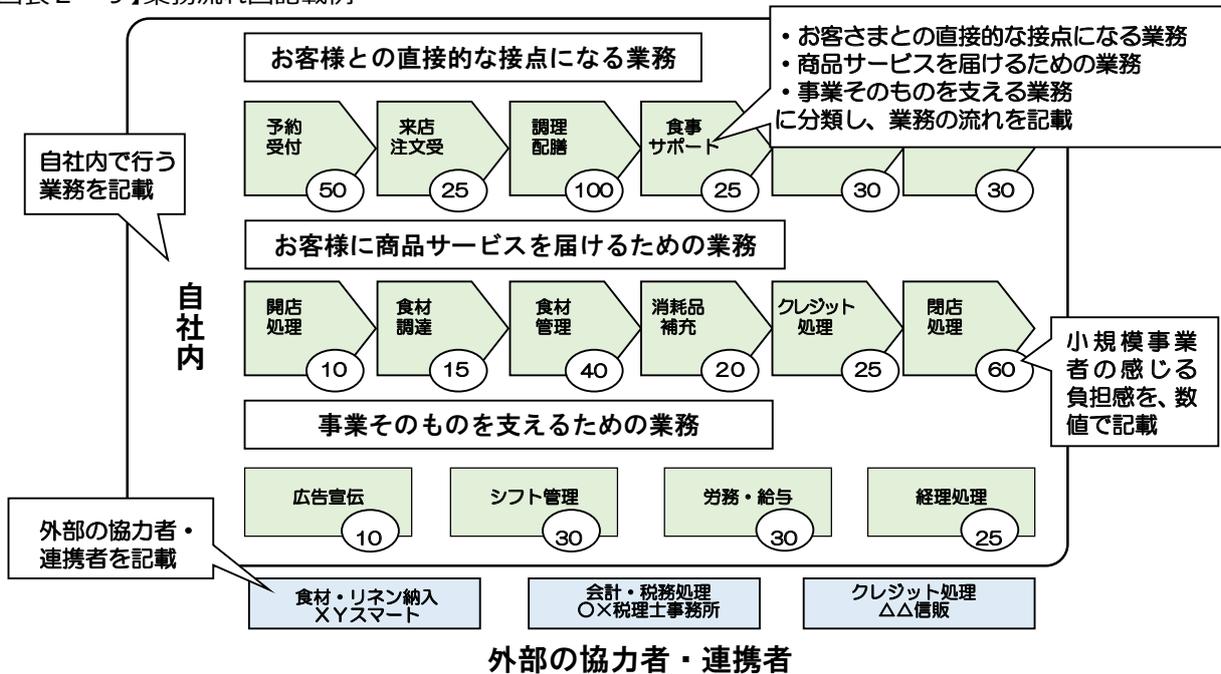
〈例／飲食店の場合〉【図表 2-9】

- ① 書き込まれた業務を確認し、記入する数値を「負担感」か「業務にかかる時間」どちらか選択。(本例は「負担感」を選択)
- ② 一番「負担感」を感じている「調理配膳」業務に数値(最大値)を記載する。
- ③ ②を基準に他の業務に数値を記載する。

※本例は最大値を 100 としていますが、記載する数値は業務の「負担感」「かかる時間」の目安の為、実際の業務時間(分)等、記載数値は任意です。

本表の作成は、小規模事業者にとって負担感の強い業務や時間のかかっている業務が見える化する事ができます。負担感の強い業務の優先的な効率化は、小規模事業者が効果が高いと感じるビジネス用アプリ導入支援になります。また隠れていた優先課題(優先順位)が見えてくることもあります。

【図表 2-9】業務流れ図記載例



ステップ3 現状の IT 利用状況の見える化

ステップ3では、小規模事業者にあったビジネス用アプリの要件を整理するため、支援者は、小規模事業者の IT 利用レベルを確認します。

課題を整理し、その課題解決がビジネス用アプリにより解決可能と判断された場合でも、小規模事業者の IT 利用レベル、OS（オペレーションシステム）やネットワーク接続状況によっては、研修や IT 担当者の採用、設備投資など新たなコストが発生する可能性があります。そのため、ビジネス用アプリの選定をする前に、小規模事業者の IT の利用状況を確認することが必要です。

その際には、【図表2-10】「IT 状況調査票」を用いて可能な範囲で確認を行うと、比較的スムーズに IT 利用状況が確認できます。

それぞれの項目の説明は以下のとおりです。

① PC 等の使用機器

現在利用している、PC やスマートフォン等の機器を整理します。ビジネス用アプリの中には、利用できる OS が限られる場合もあるため、併せて OS の確認を行います。

② PC 等操作レベル別人数割合

経営者・従業員を含む社内の人間の PC 操作レベル別人数割合を確認します。確認するにあたっては、ビジネス用アプリ導入に対応できる可能性のある担当者と、導入の際の担当者を、事前に把握することで現実的に導入可能かどうかを把握することが重要です。

また、ビジネス用アプリの利用者数は、利用料金に関わってくるため、見積取得の際にも、ビジネス用アプリを使う担当者を把握することが重要です。

ビジネス用アプリによっては、データの登録作業など、基礎的な IT スキルを必要とするものや、操作が難解なものがあります。そのため、社内での担当者となれる人材をリストアップすることで、ビジネス用アプリを自社で継続的に運用できる体制がとれるか判断することができます。また、リストアップした担当者の業務の繁閑が、ビジネス用アプリの導入や運用に大きく影響することもあるため、担当者名を明らかにすることで、後に行うスケジュール作成の参考にすることができます。

③ ビジネス用アプリを導入する端末のネットワーク接続状況

ネットワーク接続状況を確認します。クラウド型のアプリケーションの場合、インターネット接続が必要となるので、端末がネットワーク接続されているか確認が必要です。

④ IT 利用業務および利用している情報システム

既に利用しているビジネス用アプリ（オフィスソフト等を含む）を整理します。ビジネス用アプリの中には、他のソフトと連携が可能なものもあるため、導入を検討している業務と関係があるビジネス用アプリに関しては、可能な限り記載します。

こうした項目を整理することで、ステップ4で有効なビジネス用アプリを探す際の要件となる機器やネットワークを有しているかどうか、実際に導入を行う上で担当となる人材がいるかどうかを確認することができます。

【図表2-10】IT 状況調査票

IT 状況調査票

調査日： 年 月 日

PC等の使用機器	PC ○台 (OS: Windows/Mac/その他) タブレット ○台 (OS: Andoroid/iOS/その他) スマートフォン ○台 (OS: Andoroid/iOS/その他) コピー機 ○台 その他 (POSレジ等) (機種名 ○台)
PC等操作レベル別人数割合	【ビジネス用アプリ導入に対応できる可能性のある者】 EXCEL等のオフィスソフトを利用している者 ○名 (担当者名 ○○、○○) PC関係 (導入・トラブル対応等) の担当者 ○名 (担当者名 ○○、○○) IT・システム担当者 ○名 (担当者名 ○○、○○) 【ビジネス用アプリ導入の際の担当者】 ビジネス用アプリ導入の担当者 ○名 (担当者名 ○○、○○) 導入したビジネス用アプリを使用する者 ○名 (担当者名 ○○、○○)
ビジネス用アプリを利用する端末のネットワーク接続状況	<input type="checkbox"/> 独自 LAN <input type="checkbox"/> 社内 LAN <input type="checkbox"/> 外部接続 (<input type="checkbox"/> 公衆回線 / <input type="checkbox"/> 専用回線) <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 無
IT (officesoftを含む) を利用している業務および利用している情報システム	業務： 使用しているシステム： 業務： 使用しているシステム： 業務： 使用しているシステム：

(注) 事業所や店舗が複数にわたる場合、それぞれ調査が必要になる可能性があります。

ステップ4 有効性の高いビジネス用アプリを探す

ステップ4では、小規模事業者にあったビジネス用アプリの候補を見つけるため、有効性の高いビジネス用アプリを探します。

ビジネス用アプリは、無料のものから高額な費用が発生するものまで様々なものが提供されています。また、1つのビジネス用アプリであっても、その提供機能などにより複数の利用価格帯が準備されていることもあります。その中で、どのレベル・どの費用のものを導入するのが望ましいのか、単体での導入・複数を組み合わせた導入のいずれがよいのかなど、様々な選定要素が発生します。

そこで、ステップ2で整理した機能に合致するビジネス用アプリを、ステップ3で整理した自社のIT化の状況を踏まえながら、探していく必要があります。こうしたアプリ検索の際に、機構が提供する【図表2-11】「ここからアプリ」を活用することができます。

【図表2-11】「ここからアプリ」トップページ



(注) これ以降に掲載する「ここからアプリ」の画像は製作中のものを引用しており、実際とは異なります。

本サイトでは、ビジネス用アプリを業種別・お悩み別に検索することができ、【図表2-12】のようにビジネス用アプリの分類ごとに複数表示されるようになっています。

【図表 2 - 1 2】ビジネス用アプリ検索結果画面



検索結果を基に、

- ① ビジネス用アプリ提供事業者の HP に記載されている機能や導入に必要な機器等をこれまでのステップで整理した必要な機能や要件に照らして確認する。
- ② ビジネス用アプリ提供事業者に対し、課題が解決可能かどうか質問等を行う。
- ③ 見積作成を依頼する。

といった方法で小規模事業者に合った有用性の高いビジネス用アプリを確認することができます。なお、有効性の高いビジネス用アプリが見つからない場合でも、業務の流れや方法をビジネス用アプリに合わせた業務の流れや方法に変えることで十分に利用できるものが見つかることがありますので、あわせて検討を行うことが効果的です。

ステップ5 ビジネス用アプリの提示

ステップ5では、小規模事業者がビジネス用アプリの試用を行うために、支援者がビジネス用アプリの候補を提示します。

複数のビジネス用アプリ提供事業者から経営課題に対応する機能を有しているかの回答、見積もりを入手することで、小規模事業者にとって内容やコストを踏まえた有効性の高いビジネス用アプリの比較が可能になります。ただし経営課題やそれに対応する機能を整理しても、ビジネス用アプリ導入にあたっては様々な条件を考慮する必要があります。

特に、ビジネス用アプリの場合は、実際に業務を行うにあたって、「操作方法の習得」と「初期データ（マスタと呼ばれる商品情報や得意先・仕入先・従業員情報など）の登録・設定」が必要となることが多くあります。代表的な初期データの例は【図表2-13】のとおりです。

また、IT 利用レベルを確認した際に、利用があまり進んでいない小規模事業者の場合には、これまでの情報などが（オフィスソフトなども含め）全く電子化されていないことが多いため、ビジネス用アプリを使うための情報登録に負担（自身でコツコツと登録していくか、コストをかけて外部に登録を依頼するか）が発生する場合があります。

【図表2-13】登録する内容の例

会計ソフト	販売管理ソフト	在庫システム
顧客・取引先情報	顧客・取引先情報	在庫商品情報
口座情報	得意先毎単位情報	取引先情報
勘定科目 等	商品情報 等	倉庫情報 等

そのため、無料で試用等ができるビジネス用アプリを優先的に提示し、試用を促すことで、使い易さや機能、導入の負担を確認することが重要です。

支援者自身のビジネス用アプリ導入支援に対応できる時間が限られている場合は「ビジネス用アプリ提供事業者の導入サポート体制が十分かどうか」も重要な点となります。また、ビジネス用アプリの導入が失敗に終わった場合も考慮して、終了時のデータの取扱を確認しておくことも重要です。

従って、支援者は、小規模事業者が試用をするにあたって、「使い易さ、機能、導入負担」について、導入・運用の観点から「十分な機能を有しているか」「負担感が少ないか」を検討するよう促す必要があります。同時に、提供事業者に対し「導入のサポート体制・終了時のデータ取扱について」問い合わせるよう促すことも必要です。このような点を踏まえて、実際に試用を行った後、ビジネス用アプリの中から、当初確認した経営課題が解決でき、最も小規模事業者にとって利用しやすいと考えられるビジネス用アプリの候補を提案します。

導入にあたっては、ビジネス用アプリ導入スケジュールの作成も重要となります。ビジネス用アプリ導入にあたっては、初期導入サポート期間が定められているものや、先述した操作方法の習得、初期データの登録・設定といった作業に大きな労力を要することが少なくありません。そのため、【図表 2 - 1 4】のように、ステップ 3 で作成した IT 状況調査票に記載のある担当者の繁忙を踏まえた導入スケジュールの確認を促す必要があります。

【図表 2 - 1 4】導入スケジュール

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
考慮事項								
担当者繁忙期								
サポート期間								
導入スケジュール								
試用								
導入決定								
設定								
テスト								
試験運用								

担当者繁忙期を記載。状況に応じて、導入時期を調整

導入サポート期間内に、設定・テスト等が完了するようスケジュールを設定

最後に、試用にあたっての注意ポイントを以下に整理します。参考としてご活用ください。

【図表 2 - 1 5】注意ポイント

注意ポイント

- 運用する前に「マスタ登録」などの準備作業が必要。
- 試用期間は繁忙期と重ならないように注意する（大まかなスケジュールを作成する）。
- 不慣れな方々が導入する場合は、ビジネス用アプリ提供事業者等のサポート体制を重視する。
- 他のビジネス用アプリへ移行しやすいかなどもチェックする（エクスポート機能があるか等）。

ステップ6 フォローアップ

ステップ6では、ビジネス用アプリにより課題解決に取り組む小規模事業者を支援者がフォローアップします。

ビジネス用アプリ導入を行った後、運用は小規模事業者が行いますが、ビジネス用アプリ導入に際しては、支援者に以下のような質問が寄せられることが多くあるため、事前に小規模事業者に対して、こうした項目についての確認を促すことで、効率的な導入が可能となります。

【図表2-16】質問と対応方針

質問内容	対応方針
操作の方法がわからない	事前に提供事業者からの問い合わせ窓口等を確認する 提供事業者が専用の問い合わせ窓口を設けているケースや、導入の際に無料のサポートを行っているケースもあるため、事前に案内をする事で適切なサポートを受けることができる。
マスター登録に対応ができない	データ入力の外部委託ができないかを検討する 登録するデータ量が多い場合に、入力の代行を提供事業者が行うケースや、提供事業者の委託先が入力代行できるケースがあるため、入力負担低減のため提供事業者を確認する。
利用を取りやめたい	終了時のデータの取り扱いを確認した上で判断する 利用終了時のデータの意向について、提供事業者に問い合わせる必要がある。アプリの利用を取りやめた場合も、データが保持されるか、他のビジネス用アプリへのデータ移行が可能か等、既存業務に影響を与える可能性も併せて確認を行う。
他のビジネス用アプリと連携したい	連携の結果、他業務に影響を与えるかどうか、必ず確認する 現状データを入力している既存ビジネス用アプリに、新たなビジネス用アプリを連携する際は、会計業務等の既存データに影響を及ぼす可能性があるため、事前に連携先の提供事業者などに確認する必要がある。

日々の業務に追われる小規模事業者にとって、導入したビジネス用アプリが実際に課題解決に寄与しているかの評価は困難なことがあります。

そのため、支援者が、小規模事業者に自己点検を促す、訪問し状況を確認するといったフォローアップを行うことも重要です。なお、その際には、ステップ2で作成した現状確認シートを活用することができます。

【図表2-3】「現状確認シート（簡易版）」の「現状業務」「課題」欄には、ビジネス用アプリ導入で解決を図ろうとした課題や、導入する前の業務量が記載されていますので、本表を照らして確認することで、ビジネス用アプリ導入の結果、課題が解決できたかを把握することができます。

また、導入後は本シートを見直し、修正、追記することで、新たな業務の流れと課題を把握、管理することができ、より確実にPDCAのサイクルをまわすことができます。

参考② 【図表2-5】「現状確認シート（詳細版）」、【図表2-8】「業務流れ図」を利用したフォローアップ

参考①で【図表2-5】「現状確認シート（詳細版）」や【図表2-8】「業務流れ図」を作成した場合は、より詳細な導入効果の測定が可能となります。「現状確認シート（詳細版）」を作成した場合、小規模事業者がビジネス用アプリを導入した後、最初に定義したあるべき業務の状態に近づいているかを確認することで、ビジネス用アプリの導入が効果的かどうかを確認することができます。

また、「業務流れ図」を作成した場合は、その業務の心的負担または、業務時間等を記載しておりますので、導入後の業務流れ図を作成することで、①定量的に業務量の削減につながっているか、②そもそも、負担となる業務を削減することができているか、という点を確認することが可能です。

2. 小規模事業者のお困りごと別ビジネス用アプリ(クラウド型)導入事例

本項では「1.ビジネス用アプリ導入支援について ステップ 1」の【図表 2 - 2】「お困り事
アプリ機能対応表」に対応した導入事例を 6 件紹介します。各事例は、

・企業概要 ・お困りごと ・支援者の支援内容 ・導入後の事業者の声
以上で構成し 1 ページでまとめています。

また、ビジネス用アプリ導入支援の全体像を確認できるツールとして、【図表 2 - 1 7】
「ビジネス用アプリ導入支援の全体像(詳細版)」を以下に掲載します。

ビジネス用アプリ導入支援では、小規模事業者に導入事例を示し、導入に至った経緯
や導入効果を知ってもらう(気付いてもらう)ことは重要な要素であり、【図表 2 - 17】「ビ
ジネス用アプリ導入支援の全体像(詳細版)」「導入事例」「支援ツール(様式集)」を
抜粋し持参することで、サポートブック本体を持参せずとも支援が可能となります。

【図表 2 - 1 7】ビジネス用アプリ導入支援の全体像(詳細版)

	小規模事業者 のステップ	支援者側のアクション	ツール (様式集)
ステップ1		お困りごとの見える化 支援者が、当該事業者の抱えるお困りごとがビジネス用アプリで解決可能かどうかを確認していく。具体的には、「(様式1)お困りごとアプリ機能対応表」を使用し、ビジネス用アプリ導入で解決できるか判断する。	<ul style="list-style-type: none"> ・「ここからアプリ」 ・「(様式1)お困りごとアプリ機能対応表」
ステップ2	【見える化】 現状・問題の見える化と課題の特定を行う	現状の課題の見える化 小規模事業者の課題を明確にするため、支援者は、事業者の業務の現状を確認する。具体的には、「(様式2)現状確認シート(簡易版)」を使って、お困りごとに関連した業務の詳細と業務量を把握し、また、業務のどのような点に負担を感じているかを明確化する。	<ul style="list-style-type: none"> ・「(様式2)現状確認シート(簡易版)」
ステップ3		現状のIT利用状況の見える化 小規模事業者にあったビジネス用アプリの要件を整理するため、支援者は、事業者のIT利用レベルを確認する。具体的には、「(様式5)IT状況調査票」を使って、パソコンの台数や利用スキル、ネットワークの状況、現状利用しているシステムを明らかにする。	<ul style="list-style-type: none"> ・「(様式5)IT状況調査票」
ステップ4		有効性の高いビジネス用アプリを探す 「ここからアプリ」では、業種別・お困りごと別に検索することができる。検索結果を基に、①ビジネス用アプリ提供事業者のHPに記載されている機能や導入に必要な機器等を確認、②ビジネス用アプリ提供事業者に対し、課題が解決可能かどうか質問等を行う、③見積作成を依頼、以上の手順で、小規模事業者にあった有用性の高いビジネス用アプリを比較・検討する。	<ul style="list-style-type: none"> ・「ここからアプリ」
ステップ5	【導入する】 ビジネス用アプリを解決策として導入する	ビジネス用アプリの提示 ビジネス用アプリの基本情報を比較した後、実際に試用する。無料で試用できるものを優先的に促すことで、使い易さや機能・導入の負担を確認できる。提供事業者の導入サポート体制についても確認し、最終的にビジネス用アプリを選定してもらう。	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス用アプリ(試用版)等
ステップ6		フォローアップ ビジネス用アプリが実際に課題解決に寄与しているかを評価する。ステップ2で作成した「(様式2)現状確認シート(簡易版)」を活用して、課題が解決できたかを把握。	<ul style="list-style-type: none"> ・質問と対応方針

(1) 経理や労務管理を省力化したい／間違いをなくしたい

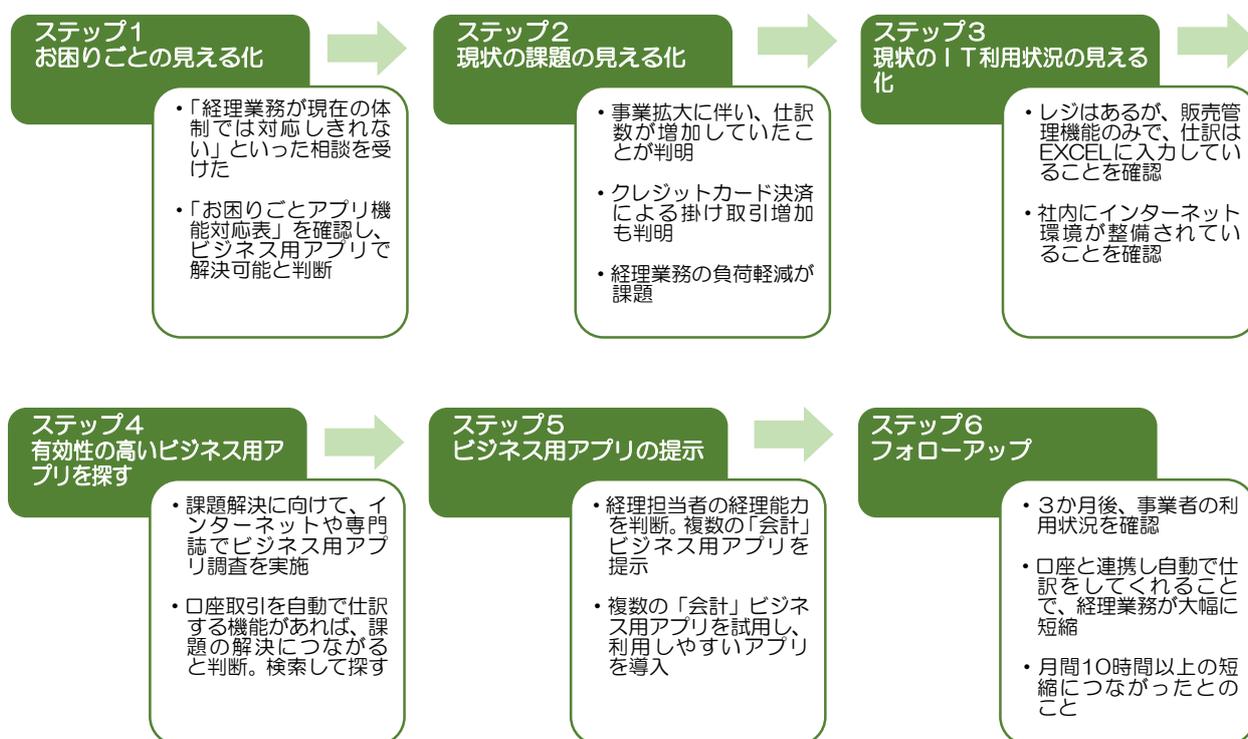
【企業業種】食料品製造業

【事業内容】和菓子製造・販売

【従業員数】役社員 5名 パート 2名

【お困りごと】当社は地道な販路開拓の結果、売上高がここ数年大幅に増加しました。しかしその一方で、取引先の増加に伴い、経理業務の負担も増加しました。EXCELに仕訳を入力し、入力データを税理士に渡しているのですが、現在は担当者が睡眠時間を削って対応しています。

【支援内容】



【導入後の事業者の声】

従来の手間が自動化され、経理業務が大幅に楽になりました。また、最近キャッシュレス決済などが増えていた為、口座連携が出来るのも大変助かりました。経費の入力もスマートフォンで領収書を登録できるので、経費入力も楽になりました。数字にすると業務時間が10時間以上削減でき、担当者も喜んでます。

(2) 経理や労務管理を省力化したい／間違いをなくしたい

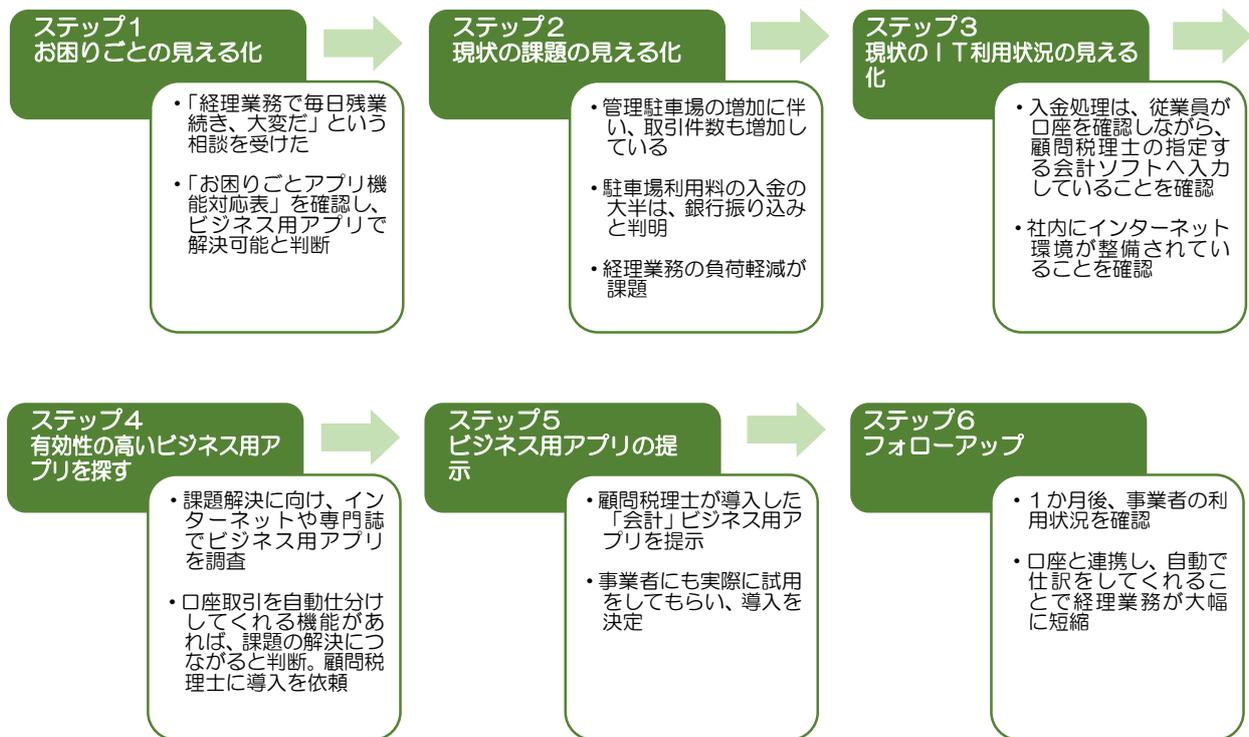
【企業概要】 サービス業

【事業内容】 月極駐車場の開発・管理・運営

【従業員数】 4名

【お困りごと】 当社の経理業務には、駐車場契約者からの駐車場利用料金の入金を銀行口座で確認し、顧問税理士指定の会計ソフトへ入力する業務がありました。管理駐車場の増加に伴い、毎月の入力作業の人的負担が課題となり解決策を模索していました。

【支援内容】



【導入後の事業者の声】

駐車場契約者からの入金は口座経由が大半であったため二重の入力作業がなくなり、作業時間が50%程度短縮されました。削減された時間を営業活動に費やすことで、売上の増加にもつながりました。

(3) 新規顧客を増やしたい

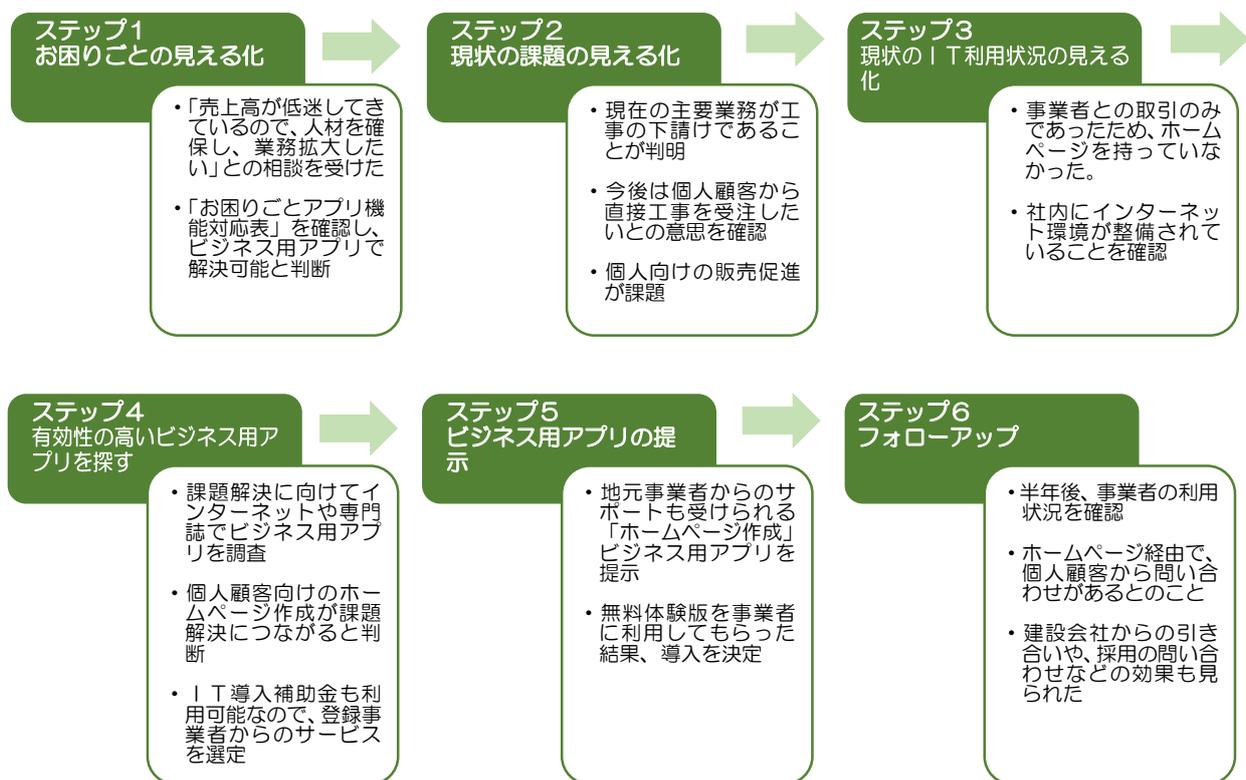
【企業業種】 建設業

【事業内容】 発泡ウレタン吹付工事・グラスウール断熱防音工事・配管保温工事

【従業員数】 5名

【お困りごと】 人手不足の影響で、従業員の募集を行っても応募者が少なく、一般住宅工事やリフォーム工事の受注まで対応できていない状況にありました。そのため、会社の認知度を高め、人材採用にもつながるホームページの作成を模索していました。

【支援内容】



【導入後の事業者の声】

一般の方からの断熱・保温・防音工事の問い合わせがあり、受注につながりそうです。ホームページがきっかけで、採用の問い合わせもありました。取引のなかった建設会社との取引拡大にもつながりました。

(4) 受発注作業を省力化したい／間違いをなくしたい

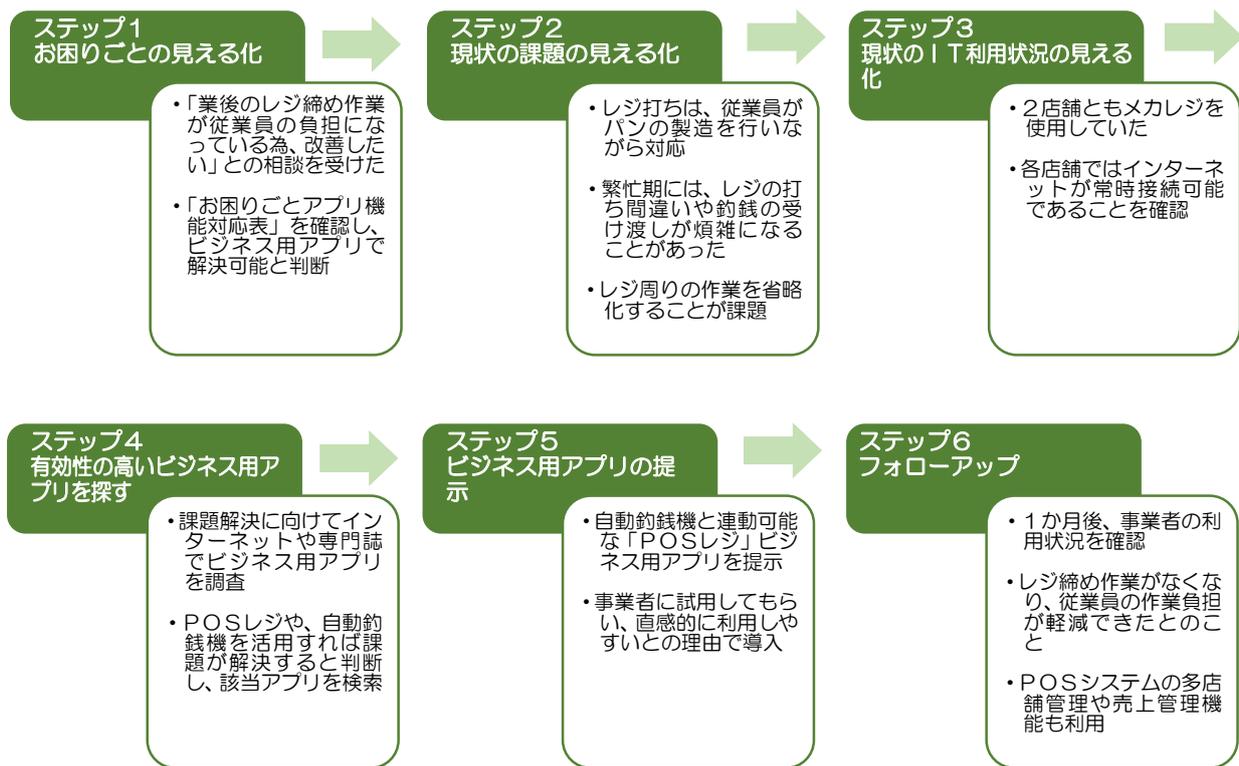
【企業業種】 小売業

【事業内容】 パンの製造・販売（2店舗経営）

【従業員数】 20名

【お困りごと】 各店舗のレジ締め作業では、パンの販売という形態もあり小銭を扱う事が多い為、作業時間が長く、勤務時間が限られるスタッフの負担となっていました。なおかつ現金違算がたびたび見られる状況であり、スタッフの精神的負担にもなっていました。そのため、POSレジ機能を有するビジネス用アプリとオートレジ機能（自動釣銭機）の連動を検討しました。

【支援内容】



【導入後の事業者の声】

レジ締め作業や、現金違算はなくなりスタッフの作業負担は改善され、POSレジの多店舗管理や売上管理機能も利用でき、売上アップにもつながりました。

(5) 受発注作業を省力化したい／間違いをなくしたい

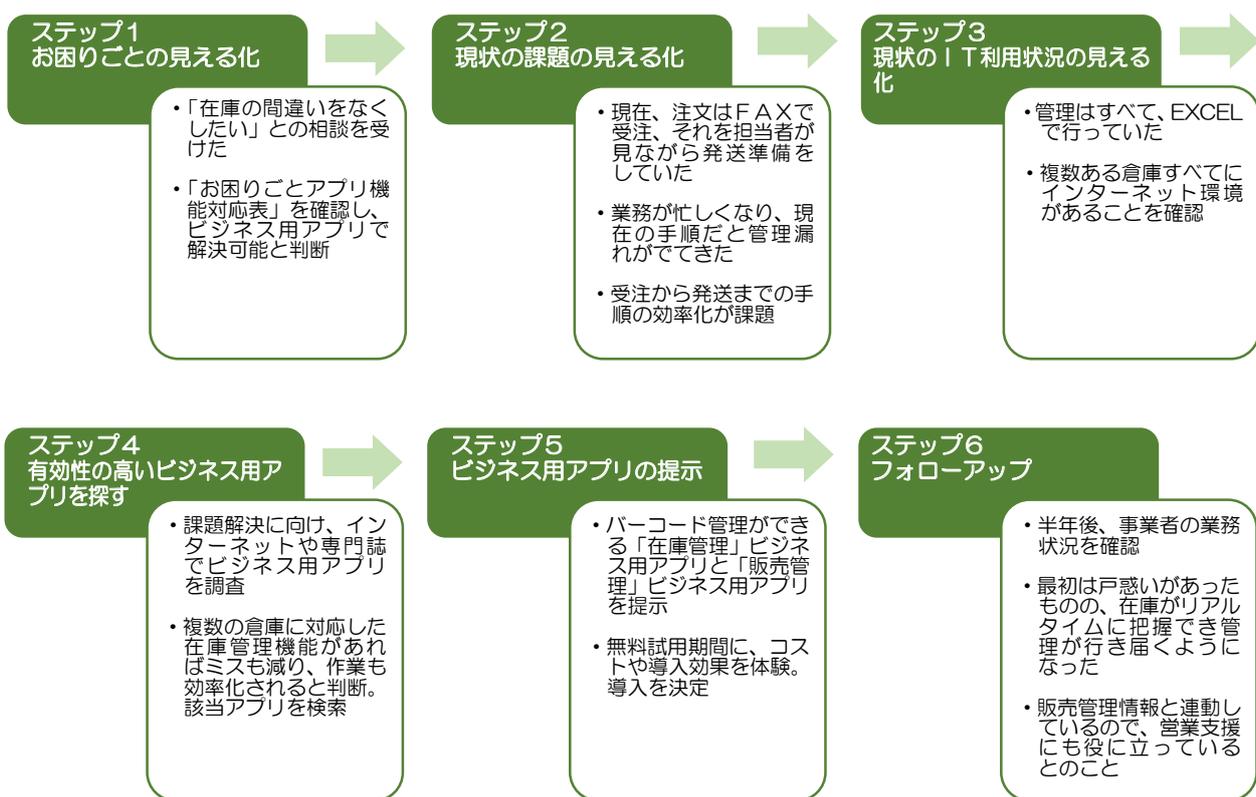
【企業業種】 製造業

【事業内容】 産業用機械製造・販売

【従業員数】 15名

【お困りごと】 在庫を当社保有の倉庫（複数）で管理を行い、受発注については、FAXで受注し、担当従業員が受注の都度発送業務まで行っていました。在庫保管倉庫が複数あることと、在庫管理を EXCEL で行っていた為、入力忘れやミスがあり在庫管理体制が確立されていませんでした。そのため、複数倉庫に対応した在庫管理の導入を検討しました。

【支援内容】



【導入後の事業者の声】

各倉庫の在庫をリアルタイムに把握することができ、管理体制を確立することができました。導入ビジネス用アプリには販売管理機能もあり、営業先でもスマホを使って在庫確認ができるので、営業支援にも役立っています。

(6) 担当者間で資料を共有したり、意見交換がしたい

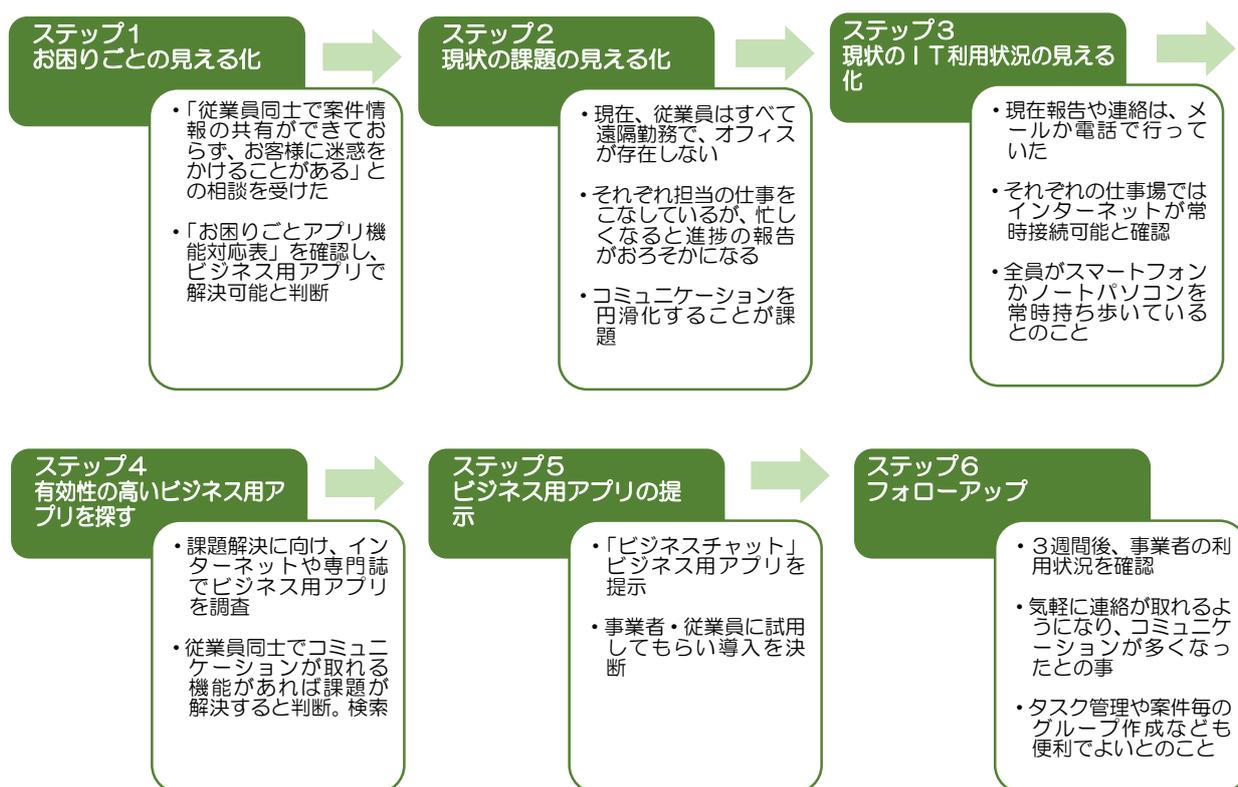
【企業業種】 サービス業

【事業内容】 保険代理店

【従業員数】 5名

【お困りごと】 従業員は全員遠隔勤務で、一つのオフィスに集まることがなく、状況報告は、電話かメールで行っていた為、業務繁忙期には報告がおろそかになることがありました。案件情報の共有ができておらず、お客様にご迷惑を掛けることもありました。そのため、従業員同士のコミュニケーションを円滑化するビジネス用アプリの利用を検討しました。

【支援内容】



【導入後の事業者の声】

ビジネスチャット・グループウェアの機能を有するビジネス用アプリを複数試用し、当社に合うビジネス用アプリを導入しました。従業員は気軽に報告・連絡・相談を行えるようになり、案件管理や、情報共有がスムーズに行えるようになりました。

参考③ 支援機関によるビジネス用アプリ導入促進の取組

ビジネス用アプリ活用促進の取組は支援機関にも広がっています。

静岡商工会議所では、小規模事業者の身の丈にあった IT 導入促進のため、「IT 導入支援 3 ヶ年計画」を策定しました。

本計画では平成 30 年から 32 年までの 3 年間で、それぞれ周知（経営者の気付き）・普及・成果の 3 つのフェーズに分け、①支援体制の構築、②情報発信、③面的支援、④個別支援の 4 つの視点から段階的に取組を行うこととしています。



1 年目である 30 年度は、プロジェクトチームを組成し、その上で、①中小企業者・関連団体・民間事業者などと連携したコンソーシアムの構築、②IT パスポートの取得奨励をはじめとした職員の IT リテラシーの向上、③アンケート調査の実施、④各種セミナーの開催など様々な取組を行いました。

こうした取組の中で最も特徴的なものとして、「モバイル P O S レジ体験コーナー」があります。本コーナーでは、経営相談ブースの横に、モバイル P O S レジの端末が置かれており、商工会議所に訪れた方は、無料でそれぞれの端末を試用することができます。経営指導員は、設置している端末の操作方法を習得しているため、小規模事業者は、経営相談の際にビジネス用アプリの実際の機能や操作方法の説明を受けることができます。また、気軽にそれぞれの端末を比較することができることも特徴です。



本コーナーの設置については、プロジェクトチームと大手ビジネス用アプリ提供事業者スタッフの間で、毎週開催している推進会議のディスカッションの中のアイデアから生まれた

ものとのことです。また、操作習得に関しても、「職員が実際に使ってみないと説明ができない。そのため職員に触ってみるように促し、勉強会などを行った結果、多くの指導員が実際に使えるようになった」と担当者が話されています。



このような動きは、多くの商工会議所に広がり、他の商工会議所でも、「消費税軽減税率対応レジ体験コーナー」を設置、多くの小規模事業者にビジネス用アプリの魅力を伝え、導入促進に成功しています。

第3章 「ここからアプリ」の活用方法

第3章では、中小機構が運営する「ここからアプリ」の活用方法について紹介します。

1. 「ここからアプリ」の紹介

「ここからアプリ」(URL : <https://ittools.smrj.go.jp/>) は、中小機構が 2019 年 3 月より運用開始した Web サイトです。当サイトは、小規模事業者の生産性向上 (= 売上アップ・業務効率化) を促すビジネス用アプリの情報を整理し、簡単に検索ができるようにした Web サイトです。

【図表 3 - 1】「ここからアプリ」トップページ



当サイトでは、中小企業、特に小規模事業者が行う業務に対応したビジネス用アプリ、合計 100 種類以上を掲載しています。

掲載されたビジネス用アプリは、「導入者自身でのバージョンアップ作業が不要なもの」、「価格が明示されているもの」、「一定の導入実績があるもの」等です。

掲載されたビジネス用アプリページまでの導線として、後述する「業種別検索」の機能を有していますが、汎用的なアプリケーションを検索できる「その他」の業種があり、すべての業種の小規模事業者にあったビジネス用アプリを検索できる点が特徴です。

加えて、後述する「お困りごと検索」の機能も有しており、経営課題に対応したビジネス用アプリを選定するためのノウハウが無い支援者でも課題解決のために必要なビジネス用アプリを見つけることができる点も特徴です。

2. 「ここからアプリ」の有する機能

当サイトでは、

- ①業種別検索
- ②お困りごと検索
- ③ビジネス用アプリ導入のための情報提供

以上の機能を有しています。

① 業種別検索

「業種別検索」とは、小規模事業者の業種毎に対応したビジネス用アプリを検索するための検索機能です。「小売業」「飲食業」「宿泊業」「理容・美容業」「建設業」「製造業」「個人向けサービス」と、小規模事業者に多い業種に対応したビジネス用アプリを検索することができます。

本検索機能は「その他」の業種ボタンも搭載し、汎用的なビジネス用アプリを検索できるため、どの業種の小規模事業者でもビジネス用アプリを検索できるようになっています。

② お困りごと検索

「お困りごと検索」とは、小規模事業者のお困りごとに対応したビジネス用アプリを検索するための検索機能です。「新規顧客を増やしたい」「受発注作業を省略化したい」等の小規模事業者のお困りごとから、経営課題の解決に有効なビジネス用アプリを検索することが

できます。

③ ビジネス用アプリ導入のための情報提供

当サイトでは、上述した機能に加え、「ビジネス用アプリ導入のための情報提供」を行っています。

「導入の手引き」コンテンツは、支援者や小規模事業者が実際に当サイトを使ってビジネス用アプリを検索する手順を動画で説明しています。

ビジネス用アプリ導入事例や、ビジネス用アプリに関する特集記事、セミナー情報コンテンツも有しており、本コンテンツは随時更新される為、支援者や小規模事業者は最新の情報や他社の導入事例を知ることができます。

3. 「ここからアプリ」の利用方法

「ここからアプリ」の利用方法を、

- (1) 簡易的にビジネス用アプリを検索する利用方法
 - (2) ビジネス用アプリ導入支援の全体像に合わせた利用方法
- 以上に分けて説明いたします。

(1) 簡易的にビジネス用アプリを検索する利用方法

「簡易的にビジネス用アプリを検索する利用方法」とは、支援者が小規模事業者から事業に関するお困りごとの相談を受け、第2章記載の手順を踏みビジネス用アプリ導入支援を進めていくのではなく、小規模事業者の業務分野に適したビジネス用アプリを「業種別」「お困りごと」の検索機能のみを使用し、簡易的に確認する利用方法です。

利用手順は以下のとおりです。

- ① 導入の手引きを見る
- ② 「業種別」「お困りごと」検索を行う
- ③ ビジネス用アプリの候補を確認する

① 導入の手引きを見る

「導入の手引き」を見ることで、当サイトの利用方法を確認することが可能です。「導入の手引き」は、当サイトのトップページに掲載され、当サイトの利用方法が短い動画で紹介されています。

【図表3-2】導入の手引き掲載位置



② 「業種別」「お困りごと」検索を行う

「業種別」「お困りごと」検索で、ビジネス用アプリの絞り込みが可能です。

「業種別」検索では、業種を指定し、導入したいビジネス用アプリの「アプリ種別」でさらに絞り込み検索を行います。

「お困りごと」検索では、小規模事業者のお困りごとを指定し、「小規模事業者の業務の現状」でさらに絞り込み検索を行います。

【図表 3 - 3】業種検索・お困りごと検索位置



③ ビジネス用アプリの候補を確認する

「業種別」「お困りごと」検索の結果、【図表 3 - 4】「検索結果画面」のとおり小規模事業者の経営課題に対応したビジネス用アプリが一覧となって表示されます。表示されたビジネス用アプリを選択すると、ビジネス用アプリの詳細情報を確認することができます。

【図表 3 - 4】検索結果画面



(2) ビジネス用アプリ導入支援の全体像に合わせた利用方法

第2章に記載したビジネス用アプリ導入支援の全体像では、小規模事業者のビジネス用アプリ導入支援を行う際、【図表2-2】「お困りごとアプリ機能対応表」だけでなく、当サイトを利用した支援方法をステップ1とステップ4で示しています。

「ビジネス用アプリ導入支援の全体像に合わせた利用方法」は以下のとおりです。

① ステップ1での「ここからアプリ」利用方法

小規模事業者の経営課題が、ビジネス用アプリで解決可能かを判断します。

第2章の、「ステップ1 お困りごとの見える化」では、【図表2-2】「お困りごとアプリ機能対応表」を使用し、小規模事業者の経営課題がビジネス用アプリで解決可能かを判断する方法を記載しています。当サイトでは、「お困りごと検索」機能が同様の判断方法となっています。

小規模事業者との対話の中で明らかになったお困りごとが、【図表3-5】「お困りごと検索画面」の「お困りごと一覧」にあてはまる場合は、小規模事業者の経営課題が本サイトに掲載されているビジネス用アプリで解決できる可能性が高いと判断することができます。

【図表3-5】お困りごと検索画面



② ステップ4での「ここからアプリ」利用方法

小規模事業者の課題解決に有効なビジネス用アプリを検索します。

第2章の、「ステップ4 有効性の高いビジネス用アプリを探す」では、ステップ2とステップ3で整理された小規模事業者の現状とIT利用レベルを把握した上で、小規模事業者の課題解決に有効なビジネス用アプリを、本サイトで検索すると記載しています。

ステップ4では、小規模事業者の経営課題がどの業務（当サイトでは「アプリ種別」）に分類されているか把握できているため、当サイトの「業種別」「アプリ種別」検索機能により絞込みを行い、課題解決に有効なビジネス用アプリを複数表示します。

第2章ステップ4と同様に、表示された複数のビジネス用アプリは、ビジネス用アプリ提供事業者を確認する事項もあるため、表示された候補を基に、複数社に見積依頼を行う必要があります。当サイトでは、ビジネス用アプリ提供事業者のHPへのリンクが掲載されているので、課題解決の有効性を判断する際には、最新の機能・料金等を確認することを心掛けてください。

4. 「ここからアプリ」の利用上の注意点

当サイトは、あくまでビジネス用アプリ導入を後押しするための情報提供に留まっており、効果や品質を保証するものではなく、同様に、支援者も業務上、ビジネス用アプリの機能については保証ができないことにお気をつけください。

また、当サイトに掲載されるビジネス用アプリの情報については、調査時点の情報を基に記載がされているため、必ずしも最新の情報では無い点にもお気をつけください。

「支援者のためのビジネス用アプリ(クラウド型)導入支援サポートブック」対応

【様式集】

様式 1 お困りごとアプリ機能対応表

様式 2 現状確認シート(簡易版)

様式 3 現状確認シート(詳細版)

様式 4 業務流れ図

様式 5 IT 状況調査票

様式 6 導入スケジュール

様式 7 ビジネス用アプリ導入支援の全体像(詳細版)

(様式 1)

お困りごととアプリ機能対応表

確認	お困りごとの分類	お困りごとの詳細	お困りごとに対応する可能性のあるアプリ機能
<input type="checkbox"/>	売上	新規顧客を増やしたい	ホームページ作成、EC、予約管理、問い合わせ管理など
<input type="checkbox"/>		リピート顧客を増やしたい／成約率を上げたい	顧客管理、営業支援など
<input type="checkbox"/>	顧客満足度	顧客に合わせた商品・サービスを提供したい	顧客管理、営業支援、サロシシステムなど
<input type="checkbox"/>		顧客の利便性を向上したい	予約管理、決済など
<input type="checkbox"/>		余剰在庫を減らしたい／案件別の収支を把握したい	POS、オーダーエントリーシステム、販売管理など
<input type="checkbox"/>		問合せや予約受付を省力化したい／間違いをなくしたい	予約管理、サイトコントローラーなど
<input type="checkbox"/>	利益率	受発注作業を省力化したい／間違いをなくしたい	POS、販売管理、請求書発行など
<input type="checkbox"/>		経理や労務管理を省力化したい／間違いをなくしたい	会計、経費精算、給与計算、勤怠管理など
<input type="checkbox"/>		売上の把握や予測を簡単にしたい	顧客管理、営業支援、販売管理、会計など
<input type="checkbox"/>		作業を簡単にしたい（専門知識が要らないようにしたい）	会計、給与計算、人事・労務など
<input type="checkbox"/>	人材・ナレッジ	担当者間で資料を共有したり、意見交換がしたい	ビジネスチャット、グループウェアなど
<input type="checkbox"/>		時間や場所にとらわれず働けるようにしたい	勤怠管理、ビジネスチャット、グループウェアなど

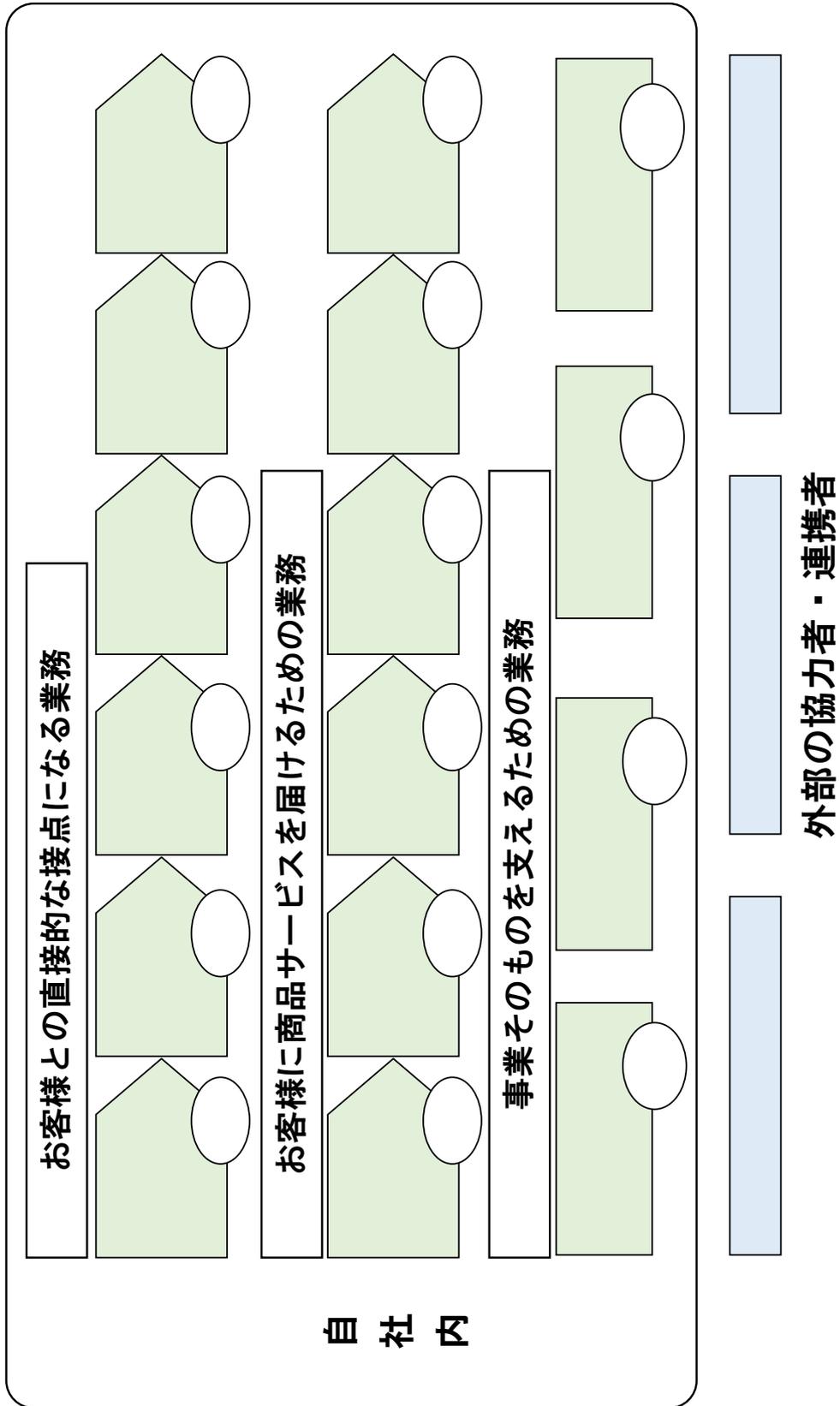
(様式 3)

現状確認シート (詳細版)

		業務名				
現在の業務	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載					
	業務の量 ※定量的な内容を記載					
あるべき業務の 状態	業務内容の詳細 ※定性的な内容を記載					
	業務の量 ※定量的な内容を記載					
課題	現状とあるべき業務の状態の差					

(様式 4)

業務流れ図



(様式 5)

IT 状況調査票

調査日： 年 月 日

<p>PC等の使用機器</p>	<p>PC__台 (OS: Windows/Mac/その他) タブレット__台 (OS: Andoroid/iOS/その他) スマートフォン__台 (OS: Andoroid/iOS/その他) コピー機__台 その他 (POSレジ等) (機種名_____ 台)</p>
<p>PC等操作レベル別人数割合</p>	<p>【ビジネス用アプリ導入に対応できる可能性のある者】 EXCEL等のオフィスソフトを利用している者__名 (担当者名_____) PC関係 (導入・トラブル対応等) の担当者__名 (担当者名_____) IT・システム担当者__名 (担当者名_____)</p> <p>【ビジネス用アプリ導入の際の担当者】 ビジネス用アプリ導入の担当者__名 (担当者名_____) 導入したビジネス用アプリを使用する者__名 (担当者名_____)</p>
<p>ビジネス用アプリを利用する端末のネットワーク接続状況</p>	<p><input type="checkbox"/> 独自 LAN <input type="checkbox"/> 社内 LAN <input type="checkbox"/> 外部接続 (<input type="checkbox"/> 公衆回線 / <input type="checkbox"/> 専用回線) <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 無</p>
<p>IT (officesoftを含む) を利用している業務および利用している情報システム</p>	<p>業務: _____ 使用しているシステム: _____</p> <p>業務: _____ 使用しているシステム: _____</p> <p>業務: _____ 使用しているシステム: _____</p>

(注) 事業所や店舗が複数にわたる場合、それぞれ調査が必要になる可能性があります。

(様式 6)

導入スケジュール

	月	月	月	月	月	月	月	月	月
考慮事項									
担当者繁忙期									
サポート期間									
導入スケジュール									
試用									
導入決定									
設定									
テスト									
試験運用									

(様式7)

ビジネス用アプリ導入支援の全体像 (詳細版)

以下のステップに基づき、「ここからアプリ」ツール(様式集)を使って支援を進めることができます

支援者側のアクション		ツール (様式集)
ステップ1	<p>お困りごとの見える化 支援者が、当該事業者の抱えるお困りごとがビジネス用アプリで解決可能かどうかを確認していく。具体的には、「(様式1)お困りごとアプリ機能対応表」を使用し、ビジネス用アプリ導入で解決できるか判断する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「ここからアプリ」 「(様式1)お困りごとアプリ機能対応表」
ステップ2	<p>現状の課題の見える化 小規模事業者の課題を明確にするため、支援者は、事業者の業務の現状を確認する。具体的には、「(様式2)現状確認シート(簡易版)」を使って、お困りごとに関連した業務の詳細と業務量を把握し、また、業務のどのような点に負担を感じているかを明確化する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「(様式2)現状確認シート(簡易版)」
ステップ3	<p>現状のIT利用状況の見える化 小規模事業者にあったビジネス用アプリの要件を整理するため、支援者は、事業者のIT利用レベルを確認する。具体的には、「(様式5)IT状況調査票」を使って、パソコンの台数や利用スキル、ネットワークの状況、現状利用しているシステムを明らかにする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「(様式5)IT状況調査票」
ステップ4	<p>有効性の高いビジネス用アプリを探す 「ここからアプリ」では、業種別・お困りごと別に検索することができる。検索結果を基に、①ビジネス用アプリ提供事業者のHPに記載されている機能や導入に必要な機器等を確認、②ビジネス用アプリ提供事業者に対し、課題が解決可能かどうか質問等を行う、③見積作成を依頼、以上の手順で、小規模事業者にあった有用性の高いビジネス用アプリを比較・検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「ここからアプリ」
ステップ5	<p>ビジネス用アプリの提示 ビジネス用アプリの基本情報を比較した後、実際に試用する。無料で試用できるものを優先的に促すことで、使い易さや機能・導入の負担を確認できる。提供事業者の導入サポート体制についても確認し、最終的にビジネス用アプリを選定してもらう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ビジネス用アプリ(試用版)等
ステップ6	<p>フォローアップ ビジネス用アプリが実際に課題解決に寄与しているかを評価する。ステップ2で作成した「(様式2)現状確認シート(簡易版)」を活用して、課題が解決できたかを把握。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 質問と対応方針

